



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping



Trusted Shops Umfrage

Shop-Abmahnungen im Internet

© Trusted Shops GmbH, April 2007

1. Einleitung

Ursprünglich haben Abmahnungen den Zweck, Wettbewerbsgleichheit herzustellen. Aber viele Onlinehändler leiden unter einem Missbrauch dieses legitimen Instruments: Vermeintliche Mitbewerber und unseriöse Vereine versuchen zunehmend, durch massenhafte Abmahnungen aus geringsten Anlässen Profit zu schlagen.

Ziel der ersten systematischen Umfrage zum Thema Abmahnungen unter Shopbetreibern war die Beantwortung wichtiger Fragen rund um das Thema Abmahnung. Viele der Teilnehmer stehen auch für Gespräche mit der Presse zur Verfügung.

Trusted Shops befragte im Zeitraum vom 1. Januar bis 1. Februar 2007 Shopbetreiber zu ihren Erfahrungen mit Abmahnungen. Von 686 Teilnehmern waren die Antworten von 679 Online-Shops verwertbar, d.h. stammten von Händlern, deren Identität überprüft wurde und die tatsächlich einen Internethandel betreiben. Dabei gab es strukturierte Auswahlfelder und freie Kommentarfelder. Die Befragung erfolgte online im shopbetreiber-blog.de, das durch die Trusted Shops GmbH betrieben wird.

www.shopbetreiber-blog.de ist ein Wegweiser durch das rechtliche Minenfeld Online-Handel mit praxisrelevanten Beiträgen von den Trusted Shops Experten für alle, die mit Online-Shopping zu tun haben: Shopbetreiber, Verbraucher, Agenturen, Softwareanbieter, Anwälte etc. shopbetreiber-blog.de gehört laut einem Ranking der weltweit

siebtgrößten PR-Agentur Ketchum zu den TOP 10 der Business Blogs in Deutschland.

Über Trusted Shops: Das 1999 gegründete Kölner Unternehmen ist Europas Marktführer bei der Zertifizierung von Onlineshops. Trusted Shops überprüft die Händler nach mehr als 100 Einzelkriterien wie Bonität, Preistransparenz, Kundenservice und Datenschutz und vergibt daraufhin sein begehrtes Gütesiegel. Außerdem bietet Trusted Shops dem Verbraucher eine einzigartige Geld-zurück-Garantie für alle Einkäufe.

Seit der Firmengründung wurden bereits mehr als 3.000 Prüfungen vorgenommen und über 1.800 Händler zertifiziert. Zu den Kunden zählen Dell, Web.de, Aral, WDR, Hess Natur, Pixmania, BP, Vector Versand, Microsoft Press, D&W, Atelco Computer und viele andere bekannte Marken sowie eine Vielzahl kleiner und mittelständischer Unternehmen. Trusted Shops wird von der Europäischen Kommission für effektiven Verbraucherschutz und Mittelstandsförderung unterstützt und von der Initiative D21 empfohlen. Ausführliche Hintergrundinformationen unter www.trustedshops.de/presse.

Pressekontakt Trusted Shops GmbH:

Ulrich Hafenbradl

Von-Werth-Straße 21-23a, 50670 Köln

Tel.: 0221-77536-83

E-Mail: hafenbradl@trustedshops.de

Inhaltsverzeichnis:

1.	Einleitung.....	2
2.	Kernthesen der Studie.....	3
3.	Häufig abgemahnte Verstöße.....	4
4.	Bewertung der Abmahnungen.....	6
5.	Reaktionen auf Abmahnungen.....	8
6.	Erfolgreicher Widerstand gegen Abmahnungen.....	10
7.	Anzahl der erhaltenen Abmahnungen.....	11
8.	Finanzielle Schäden durch Abmahnungen.....	12
9.	Selbst ausgesprochene Abmahnungen.....	14
10.	Wege zur Eindämmung von Abmahnungen.....	16
11.	Mehrfach- und Massenabmahnungen.....	18

2. Kernthesen der Studie

These 1:

Abmahnungen gehören zum Alltag

Für die meisten Shopbetreiber gehören Abmahnungen zum ganz normalen Alltag. Der Durchschnittswert liegt bei insgesamt 2,1 Abmahnungen pro Shop. Auch wer noch nicht abgemahnt wurde, muss laufend damit rechnen, abgemahnt zu werden.

These 2:

Missbrauch schadet dem Ruf des Abmahnwesens

Fast die Hälfte aller Befragten hält die erhaltenen Abmahnungen nach eigenem Empfinden für unberechtigt. Neben der undurchsichtigen Rechtslage wird vor allem kritisiert, dass die Anwaltsgebühren viel zu hoch sind, auch Bagatellen abgemahnt werden können und Abmahnungsmissbrauch vielfach ungestraft möglich ist. Dadurch leidet der Ruf des an sich legitimen Instruments der Abmahnung insgesamt.

These 3:

Rechtliche Grauzonen werden ausgenutzt

Neben klaren Rechtsverstößen werden zu einem erheblichen Anteil auch solche Verstöße abgemahnt, die höchst-richterlich ungeklärt sind oder auf Fehlern des amtlichen Widerrufsmusters beruhen.

These 4:

Abmahnungen bedrohen Existenzen

Die Hälfte der Befragten hatte einen Schaden von über 1.500 €. In Einzelfällen kamen mehrere Zehntausend Euro zusammen. 40 Prozent der Unternehmer, insbesondere KMU, sehen sich durch Abmahnungen in ihrer Existenz bedroht. Auch wer sich im Recht wähnt, verteidigt sich wegen des unkalkulierbaren Prozesskostenrisikos häufig nicht.

These 5:

Anwälte verlangen oft zu hohe Gebühren

In 22% der Fälle haben die abmahnenden Anwälte auf einen Teil Ihrer ursprünglich verlangten Gebühren schon außergerichtlich auf Verlangen des Abgemahnten verzichtet. In 5% der Fälle haben die Gerichte diese Kosten gekürzt.

These 6:

Widerstand zahlt sich aus

In nur 13% der Fälle war Widerstand gegen eine Abmahnung erfolglos. In 19% der Fälle wurde die Abmahnung schon ohne Gerichtsprozess zurückgezogen, und in 22% der Fälle wurde eine Kostenreduzierung ohne gerichtliche Hilfe erreicht. Häufig wird nach erhaltener Abmahnung selbst eine Abmahnung als „strategisches Verteidigungsmittel“ eingesetzt (sog. Gegenabmahnung).

These 7:

Massenabmahnungen durch wenige Marktteilnehmer

Ein kleiner Teil der Marktteilnehmer ist für einen großen Teil der Abmahnungen verantwortlich. Die ersten drei Abmahner sprachen allein rund 39% aller Abmahnungen aus. Nicht immer erfolgten die Abmahnungen berechtigt: Gegen den zweithäufigsten Abmahner läuft mittlerweile ein Strafverfahren wegen Betruges. Andere Vielfach-Abmahner sahen sich zumindest einer sehr kritischen Presseberichterstattung ausgesetzt.

3. Häufig abgemahnte Verstöße

Die Anlässe für eine Abmahnung sind breit gestreut. Am häufigsten wurde moniert, dass der Händler seinen Kunden bei eBay-Auktionen „nur“ die üblichen 2 Wochen Widerrufsrecht einräumt, obwohl eine verlängerte Frist von einem Monat gelte. Insgesamt waren Abmahnungen zum Widerrufsrecht besonders häufig. Auch unzulässige

AGB-Klauseln, Fehler im Impressum, Marken- und Urheberrechtsverstöße sowie unzureichende oder irreführende Preisangaben waren überdurchschnittlich oft Stein des Anstoßes. Dagegen spielten falsche Angaben zu Lieferzeiten oder unzureichende Alterskontrollsysteme eine untergeordnete Rolle.

Frage 1: Welche der folgenden Verstöße wurden bereits einmal in Ihrem Shop abgemahnt?

(gestützte Abfrage, Mehrfachnennung möglich)

Widerrufsrecht: 2 Wochen statt 1 Monat Frist (z.B. bei eBay-Auktionen)	127	12%
Sonstiger Grund, bitte im folgenden Kommentarfeld eingeben	111	11%
Markenrechtsverletzung (z.B. Angebot von CERAN®-Feld Reiniger)	80	8%
Preisangaben: Hinweis auf Mwst. und Versandkosten nicht korrekt	74	7%
Impressum: fehlende oder fehlerhafte Angaben (z.B. nur Vorname)	70	7%
Urheberrechtsverletzung (z.B. fremde Produktfotos)	66	6%
AGB: Erfüllungsort- oder Gerichtsstandsklausel bei Verbrauchern	50	5%
Widerrufsrecht: „unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen“	48	5%
UVP: Abkürzung nicht erklärt	46	5%
AGB: Rügefrist, d.h. z.B. Untersuchungspflicht binnen 2 Wochen	40	4%
Gewährleistung: unzulässige Einschränkungen, Ausschluss	39	4%
Widerrufsrecht: unzulässige Rücksendekostenregelung (z.B. 40-EUR-Klausel)	35	3%
UVP: veraltete unverbindliche Preisempfehlung	28	3%
Widerrufsrecht: Fristbeginn falsch dargestellt	25	2%
Gewährleistung: Werbung mit „lebenslanger Garantie“	23	2%
Widerrufsrecht: „nur Originalverpackung“	21	2%
Jugendschutz: indiziertes Spiel wurde noch angeboten	20	2%
Versandkosten: Angebot „unversicherter Versand“	20	2%
Versandkosten: Differenz im Shop und in Preissuchmaschine	18	2%
Energieeffizienzklasse / Energieverbrauch: Angabe fehlt	17	2%
Widerrufsrecht: angeblich unzulässige Wertersatzklausel	17	2%
Weitere (zusammengefasst)	43	4%
Anzahl Antworten gesamt (absolut)	1018	100%

Ausnutzen rechtlicher Grauzonen

Neben klaren Rechtsverstößen, wie z.B. Übernahme fremder Produktfotos, fehlende Grundpreisangaben, unzulässige Haftungsausschlüsse in AGB, Verstöße gegen die Buchpreisbindung oder gänzlich fehlende Hinweise auf das gesetzliche Widerrufsrecht, basieren eine Vielzahl von Abmahnungen auf einer unklaren Rechtslage. Hier kann sich der Abmahner das Gericht

aussuchen, das seine Rechtsauffassung teilt, so dass eine Verteidigung wenig Aussicht auf Erfolg hat (sog. „fliegender Gerichtsstand“ im Internet).

So wird z.B. die Frage, ob eine Widerrufsbelehrung bei eBay dem Textformerfordernis genügt und damit eine zweiwöchige Frist gilt, von den Gerichten unterschiedlich

beantwortet. In 12% der Fälle wurde die Rechtsprechung des OLG Hamburg und des KG Berlin ausgenutzt, welche im Gegensatz zu den Landgerichten Münster und Flensburg von einer Monatsfrist bei eBay ausgeht.

Ein ähnliches Beispiel ist ein angeblich fehlerhaft platzierter Hinweis darauf, dass MwSt und Versandkosten enthalten sind. Auch hier nutzen Abmahner gezielt die Rechtsprechung des OLG Hamburg aus, das einen Hinweis direkt neben jedem Preis fordert, während der BGH bereits eine andere Sichtweise angedeutet hat (Platzierung in AGB, BGH, Urteil vom 5.10.2005 - VIII ZR 382/04) und die strittige Rechtsfrage im Juni 2007 entscheiden wird (Az.: I ZR 143/04).

Auch die genaue Platzierung der Widerrufsbelehrung im Online-Shop bzw. auf einer eBay-Artikelseite ist noch nicht höchstrichterlich geklärt. Während der BGH bei der gesetzlichen Anbieterkennzeichnung sog. „sprechende Links“ und längere Verweisketten (Kontakt-Impressum) zulässt, sind einige Landgerichte der Meinung, eine Widerrufbelehrung müsste direkt auf der eBay-Artikelseite enthalten sein. Auch diese Rechtsprechung nutzten zahlreiche Abmahner aus.

Fehlerhaftes Muster des Bundesjustizministeriums

Besonders pikant ist, dass auch Passagen aus dem amtlichen Widerrufsmuster des Bundesjustizministeriums abgemahnt wurden. So berichten die befragten Händler immerhin von 2% Abmahnungen einer angeblich fehlerhaften Wertersatzklausel. Diese Klausel ist fälschlicher-

weise in dem amtlichen Muster enthalten, und zwar unabhängig davon, ob eine entsprechend vorgeschriebene Belehrung in Textform vor oder nach Vertragsschluss erfolgt.

Bei eBay kann wegen des technischen Ablaufs eine entsprechende Belehrung erst nach Abschluss des Vertrages erfolgen. Der vom Bundesjustizministerium vorgegebene Wertersatz-Passus darf somit bei eBay-Verkäufen gar nicht enthalten sein, weil die entsprechende Belehrung dort zu spät erfolgt. Dies wurde den befragten Händlern zum Verhängnis.

2% der Abmahnungen monieren zudem die falsche Darstellung des Fristbeginns, d.h. eine unpräzise oder unvollständige Nennung der relevanten Faktoren. So heißt es im Muster, die Frist beginne „frühestens mit Erhalt dieser Belehrung“, obwohl die Frist erst am Tag nach Erhalt der Belehrung in Textform, der Ware und Erfüllung weiterer Pflichten beginnt. Auch dies ist ein Fehler im Muster, der trotz Kritik aus Rechtsprechung und Literatur bislang nicht korrigiert wurde.

Damit dürfte die von der Bundesregierung vertretene Auffassung, dass es keine Abmahnungen wegen Verwendung des amtlichen Widerrufsmusters gebe, widerlegt sein. Diese Position hatte die Bundesregierung in ihrer Antwort auf die Anfrage der FDP vertreten (BT-Drucks. 16/3595 v. 28.11.2006). Die FDP hat kürzlich die Korrektur des Musters im Bundestag beantragt (BT-Drucks. 16/4452 v. 28.2.2007).

4. Bewertung der Abmahnungen

Fast die Hälfte aller befragten Shops hält die Abmahnungen nach eigenem Empfinden für unberechtigt. Dass bedeutet zwar nicht immer, dass die Shops die Abmahnungen als rechtlich unzulässig einstufen. Einigen Shopbetreibern ist durchaus bewusst, dass das eigene Empfinden und die Rechtslage auseinander klaffen. So wird in vielen Fällen eingesehen, dass ein Gesetzesverstoß begangen wurde. Die Mehrheit der Händler hat jedoch kein Verständnis für das Instrument der Abmahnung mit den damit verbundenen Sanktionen.

So beklagt ein Händler: „Abmahnungen sind sicherlich wichtig, aber die Erstkonsequenzen für Kleinbetriebe und Neugründer sind teilweise zu hart. Eine kostenfreie Erst-Ermahnung mit Beseitigungsfrist wäre fair und sinnvoll. Erst wenn dann der berechtigten Rüge nicht nachgekommen wird ist eine kostenpflichtige Strafe angemessen.“



Teilweise fehlt jegliches Verständnis für Rechtsverstöße. So sehen einige Händler nicht ein, dass die Widerrufsbelehrung nicht nur auf der „mich“-Seite untergebracht, sondern auch „sprechend“ darauf verlinkt werden muss, z.B. mittels eines Links „Widerrufsrecht“ auf die Passage der „mich“-Seite. Andere stufen sich selbst unzutreffend als Privatverkäufer ein. Auch wird vertreten, dass bei einer Vielzahl von unverbindlichen Preisempfehlungen keine Kontrolle der Richtigkeit möglich sei, obwohl dies natürlich

in den Verantwortungsbereich des Händlers fällt, der ja keine Vergleichspreise angeben muss.

Kritik an deutschen Rechtsvorschriften

In der Mehrzahl der Fälle wird jedoch nachvollziehbare Kritik an vorhandenen gesetzlichen Regelungen, der unklaren Rechtslage oder der in Deutschland gängigen Abmahnpraxis geübt.

So wird etwa der Sinn eines Hinweises auf die enthaltene MwSt. und die Versandkosten unmittelbar beim Preis in Frage gestellt, „da der Kunde dies weiß und im Laufe der Bestellung sowieso exakt dargestellt bekommt.“ Ähnlich hatte auch schon der BGH argumentiert.

Auch die Pflicht zur Erklärung geläufiger Abkürzungen stößt vielfach auf Kritik: „UVP ist mittlerweile eine allseits bekannte Abkürzung.“ Auf Unverständnis stößt auch die deutsche Regelung zu den Versandkosten beim Vertragswiderruf: „Warum sollte ich unfreie Sendungen annehmen, die jeweils 12 Euro kosten?“

In der inhaltlichen Kritik steht auch die Rechtsprechung zur Monatsfrist bei eBay: „Nein ich halte das nicht für berechtigt, da in der Artikelbeschreibung klar und deutlich auf die Widerrufsfrist hingewiesen wird, und der Käufer kurz nach Auktionsende eine E-Mail erhält, in der unter anderem auch die Widerrufsbelehrung enthalten ist. Somit ist der Käufer mehr als ausreichend informiert. Außerdem sehe ich keinen Grund, warum eBay hier einen Sonderstatus haben sollte, und warum z.B. bei anderen Internet-Plattformen diese 1-Monats-Regel auch nicht greift.“

Fehlender Einfluss auf Hersteller und Preisvergleichsseiten

Besonders zu schaffen macht den Händlern der mangelnde Einfluss auf Hersteller, Distributoren und Preisvergleichsportale. „Auf Preisportalen zu niedrig ausgewiesene Versandkosten sind in der Sache nicht in Ordnung, leider ist der direkte Einfluss der Händler auf die Formen und Templates der Preisvergleiche zu gering.“ Vielfach sind Pflichten für die Händler auch faktisch nicht erfüllbar: „Die Angabe zur Energieeffizienzklasse gibt es bei Glaskühlschränken nirgends, wie soll man diese dann angeben?“ Manche Abmahnungen resultieren auch aus der ungeprüften Übernahme von Herstellerangaben. Hier sind

Rechtsverletzungen nicht erkennbar, und der Händler hat keine Marktposition, die ihm den Regress beim Hersteller erlaubt: „Ich erwarte, dass der Lieferant von Waren sicherstellt, dass es sich beim angebotenen Produkt um markenrechtlich unbedenkliche Waren handelt. Wie soll ein kleiner Onlinehändler mit vernünftigem Aufwand sicherstellen, dass in allen Ländern, in die er verkauft, keine Markenrechte verletzt?“

Kritik an überhöhten Anwaltsgebühren

Kein gutes Haar lassen Internethändler an Anwälten. Neben Pauschalkritik wie „Geldmaschine für Anwälte, kein Wettbewerbsvorteil“ oder „Es ist offensichtlich, dass hier nur die Anwälte verdienen wollen“, wird einmal mehr das Abmahnverfahren kritisiert: „Ein freundlicher Hinweis auf den Fehler hätte auch gereicht, das geht auch ohne Anwalt.“ Die Forderung nach einer kostenfreien Erstabmahnung zieht sich wie ein roter Faden durch die Antworten: „Die Abmahnung an sich ist ok! Ich würde nur nicht gleich mit Geldstrafen oder Unterlassungserklärungen kommen. Diese würden im Wiederholungsfall auch reichen!“ Begründet wird dies auch damit, dass viele Pflichtverstöße auf Unwissenheit beruhen.

Besonders die hohen Kosten sind für die Mehrheit der Händler nicht gerechtfertigt. An den Antworten wird deutlich, dass Anwälte die Kosten häufig zunächst zu hoch bemessen und diese dann erst von Gerichten gekürzt werden: „Bei einem Artikelpreis von 1,99 – 25.000 € Streitwert“ oder „Für ein Kabel im Wert von 3,90 € einen Streitwert von 15.000,- € ist mehr als lächerlich.“

Gesetzgeber macht seine Hausaufgaben nicht

Kritik erntet schließlich der Gesetzgeber selbst, der durch unklare Regelungen und wenig Informationen über neue Gesetze aus Sicht der Händler erheblich zu dem Problem beiträgt: „Für den normalen Kaufmann, der ehrlich seinen Geschäften nachgeht, sind die juristischen Spitzfindigkeiten heutzutage nicht mehr zu kalkulieren. Ein falsches

Wort, und man muss zahlen. Eine gemäßigte Regulierung ist hier sinnvoller als direkt Rechtsanwälte das Geld einreiben zu lassen.“

Weitere Originalzitate

Nachfolgend haben wir aus der Vielzahl der Kommentare einige aus unserer Sicht interessante Original-Zitate ausgewählt, um ein Stimmungsbild zu zeichnen:

- „Abkürzung UVP: Meiner Meinung nach keine Irreführung des Verbrauchers“
- „Abmahnung war eindeutig zur Schädigung eines Wettbewerbers gedacht.“
- „Abmahnungen scheinen ein Mittel zu sein, ungeliebte Mitbewerber vom Markt zu fegen.“
- „Abmahnungen sind nur dann berechtigt, wenn Kunden vom Wettbewerber gezielt getäuscht werden, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen.“
- „Abmahnungen werden zum großen Teil nur aus Profitgedanken betrieben“
- „Abmahnungen erfolgen in der Regel nur, um dem Gegner eins auszuwischen und haben nur sehr selten etwas mit Verbraucherschutz oder Gleichstellung der Wettbewerber zu tun. Diese werden nur als Vorwand vorgeschoben. Die Abmahnkosten sind im allgemeinen nie berechtigt sondern werden nach freiem Ermessen angesetzt nach dem Motto "Was möchte ich denn heute verdienen?".“
- „Auf jeder Seite war die Angabe "inkl. gesetzl. Mehrwertsteuer zzgl. Versandkosten" im Footer deutlich dargestellt, zusätzlich auch in der AGB genannt. Leider nicht in räumlich unmittelbarer Nähe des Preises.“
- „Bei dem Angebot des indizierten Spiels handelt es sich um einen nachweisbaren Eingabefehler. Der angesetzte Streitwert war zu hoch, da wir den Artikel nie verkauft haben.“

5. Reaktionen auf Abmahnungen

Nur eine Minderheit der Shopbetreiber hat die Abmahnungen widerstandslos hingenommen. Lediglich 4 Prozent der Abmahnungen wurden völlig ignoriert. In den meisten Fällen wurde die Abmahnung vollständig zurückgewiesen. Aber immerhin 17 Prozent der Abmahnungen wurden aus Angst vor hohen Folgekosten akzeptiert, obwohl sich die Händler inhaltlich im Recht sahen.

Finanziell schwächere Position wird ausgenutzt

Dies zeigt, dass die Abmahnung für finanzstarke Marktteilnehmer ein besonders wirkungsvolles Instrument ist. Während große Unternehmen es sich leisten können, strittige Rechtsfragen über mehrere Instanzen klären zu lassen, nehmen kleinere Händler die Abmahnung oft wegen des Prozesskostenrisikos hin, obwohl sie sich im Recht fühlen: „Lt. Aussage meines Anwaltes hätte ich vor Gericht wahrscheinlich gewonnen - aber das Prozesskostenrisiko war zu hoch.“

Angesichts uneinheitlicher Rechtsprechung wird das Risiko auch als wenig kalkulierbar empfunden: „Abmahnungen sind ein gutes legales Mittel um finanzschwache Mitbewerber auszuschalten. Da es keine eindeutige Rechtslage gibt und jeder Richter anscheinend anders entscheiden kann, kann sich ein kleiner Händler es kaum leisten,

z.B. in Berufung zu gehen oder überhaupt vor Gericht.“

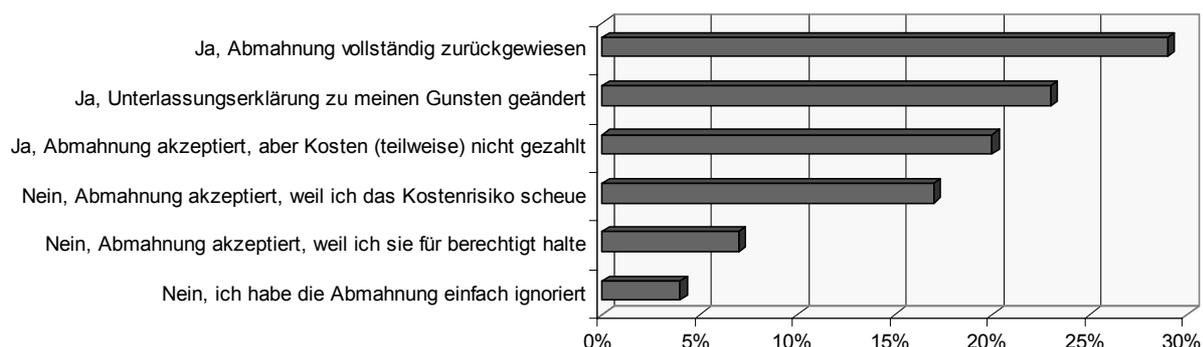
Oft steht bei der Frage, ob ein Anwalt mit der Verteidigung beauftragt werden soll, nicht die Unterlassungserklärung, sondern das kurzfristige Einsparpotenzial im Vordergrund: „Bei Einschalten eines Anwaltes kann dieser die Kosten zwar drücken, jedoch entstehen durch diesen weitere Kosten, wodurch eine maximale Kosteneinsparung von ca. 10% veranschlagt werden kann.“ So verpflichten sich einige Händler mangels Rechtsberatung zur Unterlassung eines bestimmten Wettbewerbsverhaltens, ohne dass dies rechtlich erforderlich wäre. Der wirtschaftliche Handlungsspielraum wird dadurch unnötig eingengt.

Dies zeigt z.B. der Fall des mittlerweile aufgelösten Abmahnvereins „Ehrlich währt am längsten“, gegen deren Vorsitzenden und dessen Tochter nun Anklage wegen gemeinschaftlichen Betruges erhoben wurde. Immerhin 392 der über 5.000 abgemahnten Händler haben hier die verhältnismäßig geringen Abmahngebühren in Höhe von 146,16 € gezahlt, statt sich für mehr Geld beraten zu lassen. Gleichzeitig haben sie aber auch viel zu weit formulierte Unterlassungserklärungen unterschrieben, die bei Einschaltung eines Anwaltes hätten abgeändert werden können.

Frage 3: Haben Sie sich schon einmal gegen eine Abmahnung zur Wehr gesetzt?

(gestützte Abfrage, Mehrfachnennung möglich)

- Ja, Abmahnung vollständig zurückgewiesen 29%
- Ja, Unterlassungserklärung zu meinen Gunsten geändert 23%
- Ja, Abmahnung akzeptiert, aber Kosten (teilweise) nicht gezahlt 20%
- Nein, Abmahnung akzeptiert, weil ich das Kostenrisiko scheue 17%
- Nein, Abmahnung akzeptiert, weil ich sie für berechtigt halte 7%
- Nein, ich habe die Abmahnung einfach ignoriert 4%



Unzufriedenheit mit dem eigenen Anwalt

Nicht immer sind die Händler jedoch mit ihrem eigenen Anwalt zufrieden oder sogar empört, wenn trotz erfolgloser Verteidigung gegen die Abmahnung die eigenen Anwaltskosten auch noch gezahlt werden müssen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein Anwalt beauftragt wurde, der nicht auf Wettbewerbsrecht bzw. gewerblichen

Rechtsschutz spezialisiert ist: „Sinnlose Anwaltskosten (eigene), die Abmahnkosten an Gegner waren geringer“. Dies könnte sich ändern, wenn der Gesetzgeber – wie vom Bundesverfassungsgericht vorgeschrieben – neue Regelungen schafft, nach denen auch eine erfolgsabhängige Vergütung des Rechtsanwaltes möglich ist.

6. Erfolgreicher Widerstand gegen Abmahnungen

Widerstand zahlt sich in der Regel aus. In 19 Prozent der Fälle haben Shopbetreiber erreichen können, dass eine Abmahnung vollständig zurückgezogen wurde – und zwar schon bevor ein Gericht bemüht wurden musste. Noch häufiger hat der Kontrahent eine Änderung der Unterlas-

sungserklärung oder eine Kostenreduzierung akzeptiert. Kommt es doch zu einem Gerichtsverfahren, erzielen die abgemahnten Shops häufig wenigstens Teilerfolge, zum Beispiel eine Reduzierung der ursprünglich angesetzten Kosten.

Frage 4: Wenn Sie gegen eine Abmahnung vorgegangen sind, was war das Ergebnis?

(gestützte Abfrage, Mehrfachnennung möglich)

▪ Gegner hat Änderung der Unterlassungserklärung akzeptiert	24%
▪ Gegner hat Kostenreduzierung akzeptiert	22%
▪ Gegner hat Abmahnung zurückgezogen	19%
▪ Gericht hat Kosten reduziert	5%
▪ Gericht hat Abmahnung als missbräuchlich eingestuft	4%
▪ Gericht hat Rechtsverstoß verneint	2%
▪ Gericht hat Bagatellverstoß erkannt	1%
▪ Gerichtsverfahren läuft noch, Ausgang unklar	10%
▪ Mein Vorgehen war erfolglos	13%

Vielfach überhöhte Anwaltsgebühren

Das Ergebnis zeigt, dass die Gegenstandswerte und damit die Anwaltsgebühren bei Abmahnungen häufig zu hoch angesetzt und Unterlassungserklärungen zu weit formuliert werden. Dies kann der Händler als rechtlicher Laie jedoch zumeist nur erkennen, wenn er selbst einen Anwalt beauftragt, der wiederum Kosten verursacht. Dem könnte entgegen getreten werden, wenn bei unberechtigten Abmahnungen der Abmahner auch die gegnerischen Kosten tragen müsste. Das ist nach geltendem Recht jedoch nur in Ausnahmefällen so.

Gegenabmahnung als strategisches Mittel

Häufig wird eine Gegenabmahnung als strategisches Instrument eingesetzt: „Durch Gegenabmahnung hat der Abmahner seine Abmahnung zurückgezogen.“ – „Abmahner abgemahnt – beide Fälle damit erledigt.“ Auch wer sich vermeintlich sicher wähnt, erfährt auf diese Weise

von rechtlichen Grauzonen. Auch die Gegenabmahnung setzt allerdings voraus, dass ein eigener Anwalt beauftragt wird, dessen Kosten gezahlt werden müssen. Für viele Händler stellt es jedoch die bessere Alternative dar, den eigenen statt den fremden Anwalt zu bezahlen.

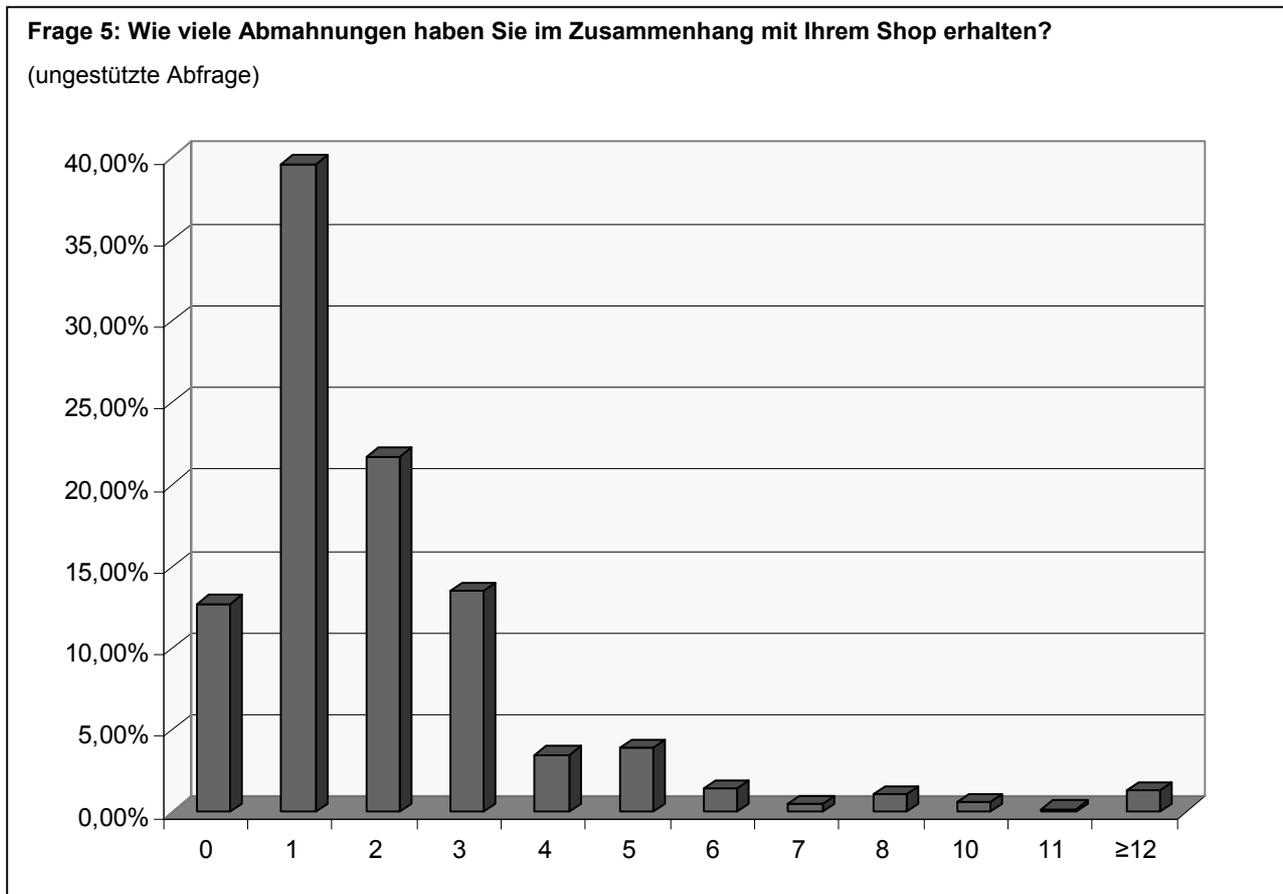
Gerichte wenden gesetzliche Bagatellklausel kaum an

In nur 4% der Fälle erkennen die Gerichte auf Abmahnungsmissbrauch. Die Dunkelziffer dürfte hier wesentlich höher liegen, weil der Missbrauchsachweis in vielen Fällen nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Hier sind detaillierte Kenntnisse über Art und Umfang gleich gelagerter Fälle erforderlich, die in der Regel nur durch Zusammenarbeit von Händlernetzwerken aufgedeckt werden können. Die gesetzlich vorgesehene Bagatellschwelle des § 3 UWG in der Praxis eine untergeordnete Rolle. Die Gerichte sehen diese Schwelle in 99% der Fälle als überschritten an und gingen von erheblichen Wettbewerbsverstößen aus.

7. Anzahl der erhaltenen Abmahnungen

Fast jeder zweite Shopbetreiber gab an, zwei oder mehr Abmahnungen erhalten zu haben. Acht Shops (1,3 Prozent) hat es ganz hart getroffen: Sie erhielten bislang 12 oder mehr Abmahnungen. Ein Shop wurde sogar 25 Mal abgemahnt. Der Durchschnittswert liegt bei 2,1 Abmahnungen pro Shop.

Die Abmahnung ist daher für Internethändler zum Alltag geworden. Viele Shop-Betreiber fühlen sich potenziellen Abmahnungen ausgeliefert: „Die Abstände, in denen Abmahnwellen kursieren, werden immer kürzer und damit wird es immer wahrscheinlicher, auch wieder von einer dieser Abmahnungen, die gezielt Grauzonen betreffen, betroffen zu sein.“



8. Finanzielle Schäden durch Abmahnungen

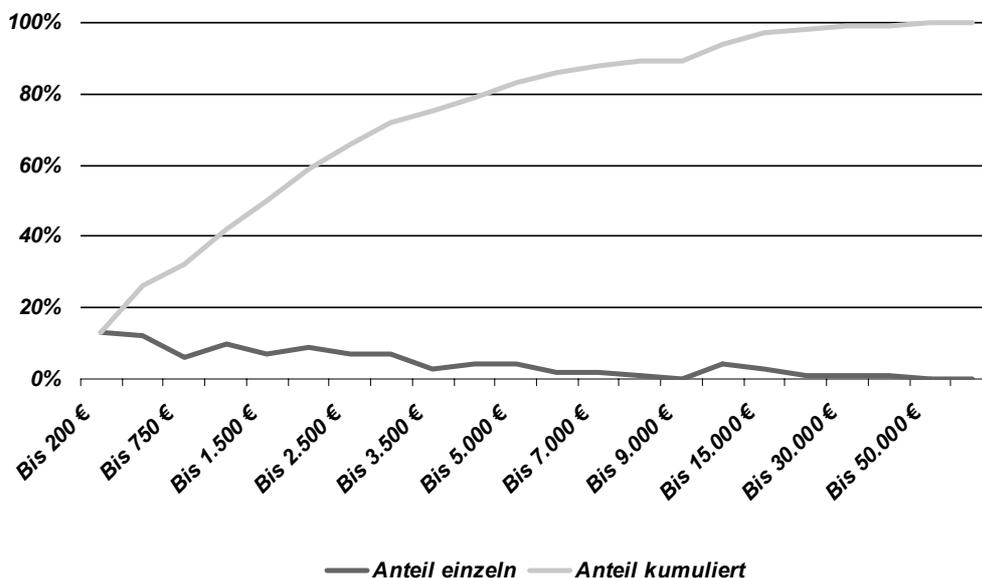
Abmahnungen können, insbesondere wenn sie sich häufen, eine erhebliche finanzielle Belastung darstellen. Zu den eigenen und fremden Anwaltsgebühren kommen je nach Konstellation noch Lizenzgebühren für Bildnutzungen, Gerichtskosten oder Vertragsstrafen im

Fall von Verstößen gegen Unterlassungserklärungen hinzu. Etwa die Hälfte der betroffenen Shops musste auf diese Weise insgesamt über 1.500 Euro bezahlen. Sechs Prozent hatten sogar einen Schaden von über 10.000 Euro.

Frage 6: Welcher finanzielle Schaden ist Ihnen bisher durch Abmahnungen entstanden?

(gestützte Abfrage)

Entstandener Schaden durch Abmahnungen	Anteil	Anteil kumuliert
Bis 200 €	13%	13%
Bis 500 €	12%	26%
Bis 750 €	6%	32%
Bis 1.000 €	10%	42%
Bis 1.500 €	7%	50%
Bis 2.000 €	9%	59%
Bis 2.500 €	7%	66%
Bis 3.000 €	7%	72%
Bis 3.500 €	3%	75%
Bis 4.000 €	4%	79%
Bis 5.000 €	4%	83%
Bis 6.000 €	2%	86%
Bis 7.000 €	2%	88%
Bis 8.000 €	1%	89%
Bis 10.000 €	4%	94%
Bis 15.000 €	3%	97%
Bis 20.000 €	1%	98%
Bis 30.000 €	1%	99%
Bis 40.000 €	1%	100%

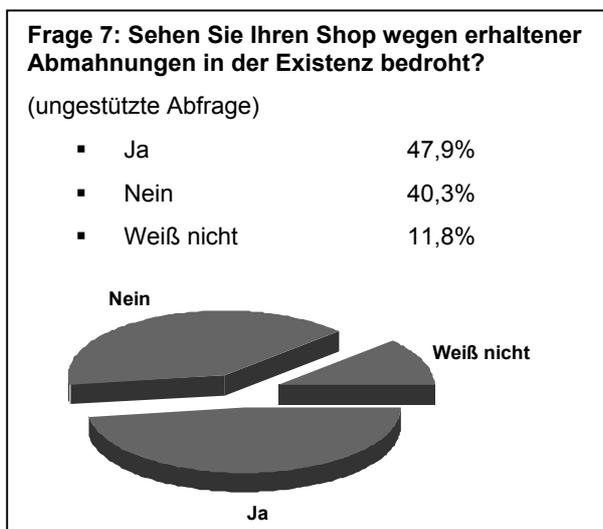


Hohe eigene Anwaltskosten

Die eigenen Anwaltskosten nehmen einen nicht unerheblichen Anteil der Schäden ein. So berichtet ein Händler von „ca. 7T EUR Gegenseite und 5T EUR an Anwaltskosten.“ Überhaupt stehen die Abmahnungskosten oft völlig außer Verhältnis zur Größe des Geschäfts. So beklagt ein Unternehmer: „Ein kompletter Monatsbruttoumsatz ist weg.“ Noch nicht in den Umfragewerten enthalten sind Kosten, die mit der Umstellung des Online-Shops verbunden sind sowie Umsatzausfälle in der Zeit, in der der Online-Handel zwangsweise geschlossen bleiben musste. So sagt ein Händler, er habe „aus Unsicherheit den Shop im November 06 (Weihnachtsgeschäft) offline gestellt. Umsatzverlust ca. 10.000 Euro“.

Existenzbedrohung durch Abmahnungen

Angesichts der erheblichen Kosten, die durch Abmahnungen entstehen können wundert es nicht, dass fast jeder zweiter Shopbetreiber seine Existenz bedroht sieht. Ausgaben im fünfstelligen Euro-Bereich können kleine Anbieter kaum kompensieren.



Existenzgründer geben auf

Vor allem für Existenzgründer stellt schon eine einzelne Abmahnung eine Bedrohung dar. „Ich bin noch ein kleines Unternehmen, für mich sind 1000,- EUR sehr viel.“ Außer Verhältnis zum Umsatz stehen hier auch die gängigen Vertragsstrafen in Unterlassungserklärungen: „Bei einem Jahresumsatz von 40T EUR sind 5.100 EUR Strafdrohung betriebswirtschaftlich nicht zu verkraften.“ Einige

der Befragten haben bereits aufgegeben (Onlineshop eingestellt) oder geben an, dass das Gewerbe „wahrscheinlich bald abgemeldet“ wird. Auch wer sich gegenwärtig nicht in seiner Existenz bedroht fühlt, blickt angesichts der Abmahnungsproblematik gleichwohl pessimistisch in die Zukunft. „Habe ständig Angst vor Abmahnungen und den Kosten, die den Ruin bedeuten können.“

Für einige Händler wird das Geschäft insbesondere durch das von der Rechtsprechung angenommene einmonatige Widerrufsrecht bei eBay-Auktionen unwirtschaftlich. Auch sind eBay-Händler offenbar besonders häufig Ziel von Abmahnungen. Dies führt in manchen Fällen zur Beendigung der Verkaufsaktivitäten auf dieser Plattform: „Wir haben unsere eBay-Aktivitäten vollständig eingestellt deswegen.“

Stationäre Händler verzichten auf Internetvertrieb

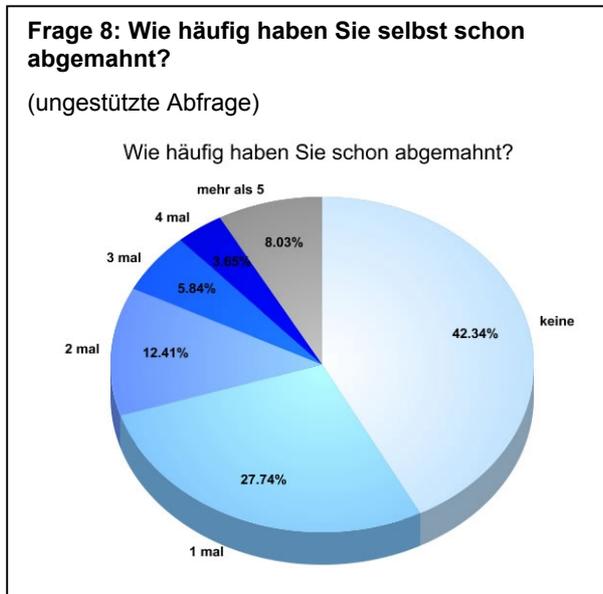
Selbst Händler, die seit vielen Jahren Online-Shops betreiben, erwägen den Rückzug auf den stationären Handel: „Bei unseren Umsätze sind die Abmahnungen höher als der Gewinn, ich überlege mir ob ich aus dem Internethandel, den ich schon seit 8 Jahren betreibe, aussteige.“ Somit gefährden Abmahnungen auch etablierte Unternehmen, die das Internet als zusätzlichen Vertriebskanal nutzen. Dies verwundert nicht, fühlen sich doch viele Händler ohnmächtig, überhaupt etwas gegen Abmahnungen zu unternehmen. Abmahnungen werden als „dauernde Gefahr“ eingestuft, gegen die man sich nicht vollständig schützen kann: „Die vielen Vorschriften sind von normalen Unternehmen nicht mehr zu durchschauen. Gegen die vielen Fallen kann ich mich praktisch nicht wehren.“

Standortnachteil im internationalen Vergleich

Beklagt wird schließlich der Wettbewerbsnachteil durch Abmahnungen für deutsche Unternehmer: „Internethandel ist international. Die derzeitige Regelung ist ein Wettbewerbsnachteil für deutsche Online-Händler.“ In der Konsequenz spielen einige Unternehmer sogar mit dem Gedanken, Deutschland den Rücken zu kehren: „Auswandern wäre die beste Lösung.“ Dies ist allerdings keine wirkliche Lösung, da bei einem Internetvertrieb aus dem Ausland an Verbraucher mit Sitz in Deutschland das deutsche Verbraucher- und Datenschutzrecht gleichwohl beachtet werden muss.

9. Selbst ausgesprochene Abmahnungen

Die meisten Shopbetreiber setzen laut eigener Aussage das Instrument der Abmahnung, wenn überhaupt, nur vereinzelt und gezielt ein.



Abmahnungen sind offenbar ein effizientes Kampfmittel zwischen den Marktteilnehmern. 30 Prozent aller Abmahnungen, die die Befragungsteilnehmer aussprachen, waren Gegenabmahnungen, nachdem der Kontrahent als erstes dieses Instrument gewählt hatte. „Abmahner abgemahnt – beide Fälle damit erledigt“.

Außerdem sollte man es als Onlinehändler durchaus ernst nehmen, wenn ein Mitbewerber beispielsweise per formloser E-Mail einen rechtlichen Missstand moniert. 18 Prozent der Abmahnungen kamen zustande, weil der Mitbewerber eine informelle Anfrage ignoriert hat. „Nach meiner vergeblichen Bitte um Beendigung blieb nur dieser Weg. War sehr erfolgreich!“

Urheber- und Markenverletzungen als Hauptgrund

Stein des Anstoßes war in den meisten Fällen ein Verstoß gegen Urheber- oder Markenrechte. Dabei ging es nicht

nur um „aufwendig erstellte eigene Produktfotos“, sondern interessanterweise sind mehrere Händler dagegen vorgegangen, dass ihre mühsam und teuer erstellten rechtliche Texte anderweitig genutzt wurden: „Ein Konkurrent hat unsere AGBs kopiert und unseren Firmennamen mit unserer Adresse im Text belassen.“

Aber auch Konkurrenten mit fehlerhafter Widerrufsbelehrung, Lücken im Impressum oder als Privatverkäufer angemeldete eBay-Händler standen im Visier: „Ein Anbieter war bei eBay als privat gekennzeichnet, der in Konkurrenz zu mir einen hohen Anteil Neuware hatte.“ Dabei sind Dumpingpreise den Händlern ein besonderer Dorn im Auge: „Jemand hat als Privatperson größere Mengen von Produkten unter meinem Einkaufspreis verkauft.“

Formlose E-Mail oder gleich zum Anwalt

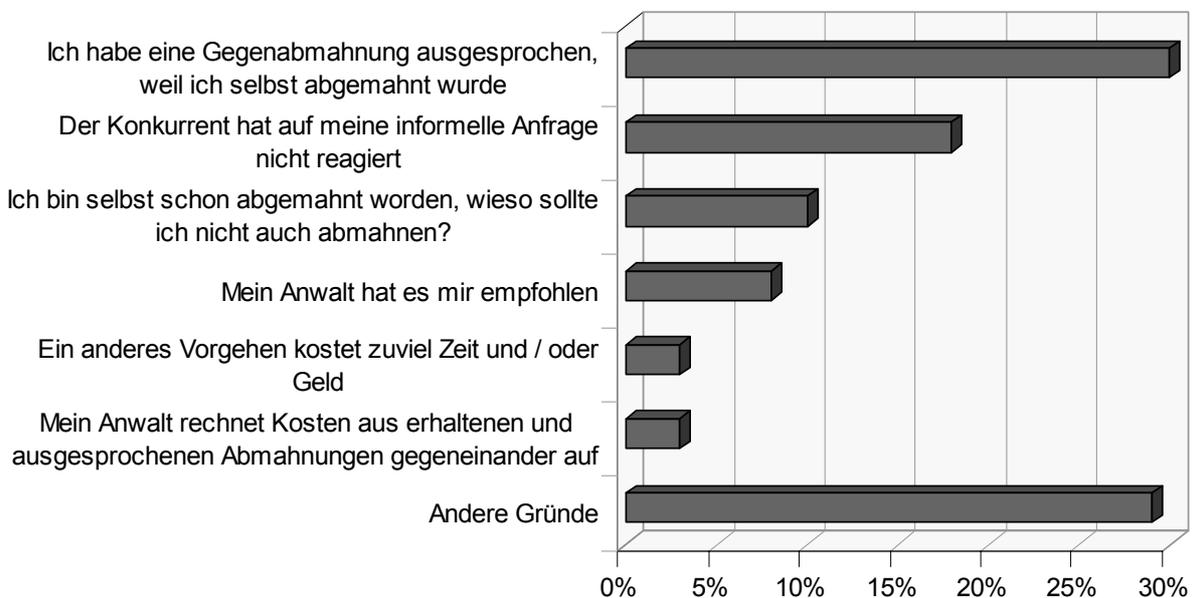
Ganz unterschiedlich sind die Auffassungen der befragten Shops zur richtigen Vorgehensweise und Legitimität des Instruments der Abmahnung. Einige schalten zunächst keinen Anwalt ein: „Missbrauch unseres Markennamens, allerdings ohne Anwalt – E-Mail genügte.“ Andere planen, künftig zunächst eine Einigung ohne Zuhilfenahme eines Anwalts zu versuchen: „In Zukunft werden die Mitbewerber mit einem Schreiben von uns auf etwaige fehlende Angaben aufmerksam gemacht und gebeten, diese innerhalb angemessener Frist zu beheben. Erst wenn dieser Versuch erfolglos ist, gehen wir mittels Rechtsanwalt vor.“ Schließlich versuchen Händler auch, durch Einschaltung von legitimierten Verbänden die Kosten gering zu halten: „Mitanbieter ohne Anbieterkennzeichnung habe ich von der Wettbewerbszentrale abmahnen lassen. Ich verwende dieses Mittel nur bei sehr groben Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften.“ In diesem Fall wird nicht ein hohes Anwaltshonorar, sondern nur eine Kostenpauschale von etwa 200 EUR fällig.

Hingegen habe manche Händler kein schlechtes Gewissen, direkt einen Anwalt einzuschalten: „Deutliche Wettbewerbsverstöße muss man sich nicht gefallen lassen, insbesondere bei ‚Zwergshops‘, die sich nicht an die Vorschriften halten und so entstandene finanzielle Vorteile in Dumpingpreise umsetzen.“ Einige sind sogar überzeugt davon, dass die ausgesprochenen Abmahnungen ehrenwerten Interessen dienen: „Gleiches Recht für alle. Wenn einer mein Spiel spielen will, muss er die Regeln einhalten. Außerdem dienen erfolgreiche Abmahnungen dem Verbraucherschutz und der Beseitigung ungerechtfertigter Wettbewerbsvorteile.“

In 4 Fällen wurde über eine Vorgehensweise berichtet, die sich am Rande der Legalität bewegt. Hier wurden seitens des Prozessbevollmächtigten Kosten der erhaltenen Abmahnungen gegen die eigenen Kosten aufgerechnet, frei nach dem Motto: das durch die Verteidigung entstandene Honorar wird durch Abmahnungen von Konkurrenten wieder reingeholt. Ein solches Vorgehen auf eigene Rechnung durch Anwälte ist unzulässig, der Nachweis ist jedoch nur sehr schwer zu führen.

Frage 9: Warum haben Sie abgemahnt?

(Gestützte Abfrage, Mehrfachnennung möglich)



10. Wege zur Eindämmung von Abmahnungen

Die Shopbetreiber sehen viele Möglichkeiten, den Missbrauch von Abmahnungen einzudämmen oder die finanziellen Schäden zu begrenzen. Wichtigster Ansatzpunkt sind nach der Mehrheitsmeinung die Anwaltskosten der abmahnenden Partei. Hier sollte, so die Forderung, gesetzlich eine Obergrenze festgelegt werden.

Frage 10: Was muss Ihrer Meinung nach geändert werden?

(Gestützte Abfrage, Mehrfachnennung möglich)

Die Anwaltskosten für Abmahnungen müssen gesetzlich limitiert werden	75%
Gesetze müssen vereinfacht werden, damit keine unbeabsichtigten Verstöße vorkommen	68%
Gerichte müssen die Möglichkeit nutzen, missbräuchliche Abmahnungen zurückzuweisen	65%
Es dürfen keine Konkurrenten, sondern nur staatliche Behörden abmahnen	60%
Gesetze müssen vom Gesetzgeber besser und allgemeinverständlich erläutert werden	56%
Gerichte müssen häufiger Verstöße als nicht abmahnfähige Bagatelle einstufen	55%
Es müsste ein günstiges und effizientes alternatives Schlichtungsverfahren geben	51%

Zweitwichtigster Punkt ist eine Vereinfachung der gesetzlichen Bestimmungen für Onlineshops: Über zwei Drittel der Shops glauben, dass sich so unbeabsichtigte Verstöße vermindern lassen. Auch mit Kritik an den deutschen Gerichten wird nicht gespart: Zum Beispiel mahnen 65 Prozent, die Gerichte sollten häufiger missbräuchliche Abmahnungen zurückweisen. Allerdings werden Abmahnungen von juristischen Laien sehr schnell als „missbräuchlich“ eingestuft, auch wenn die Voraussetzungen des § 8 Abs. 4 UWG, der dieses Thema regelt, nicht erfüllt sind.

Kostenfreie Erstabmahnung

Drei Viertel der Befragten schlagen eine Kostenlimitierung vor, entweder dahingehend, dass die erste Abmahnung kostenfrei erfolgen soll, oder dass zumindest die Kosten gedeckelt werden. „Grundsätzlich finde ich für eine erste Abmahnung muss es eine angemessene Gebühr um 200

Euro geben, die dem Aufwand des Abmahnenden entspricht. Bei weiteren Vergehen können dann höhere Strafen vergeben werden.“ Diese Forderung ist nachvollziehbar, bemessen viele Anwälte doch das Honorar zunächst viel zu hoch (siehe Frage 4).

Kürzung der Anwaltskosten

Selbst wenn das Instrument Abmahnung an sich akzeptiert wird, ist der Unmut über die leichten Verdienstmöglichkeiten für Anwälte groß: „Das Prinzip der Abmahnung ist eigentlich gut, jedoch dienen in Deutschland Abmahnungen derzeit dazu, die ‚Harz 4‘-Juristen zu ernähren, die entweder sonst nichts zu tun haben oder sonst nichts können.“ Allerdings ist eine Limitierung der Kosten, wie Sie aktuell für Urheberrechtsverstöße durch Privatpersonen vorgesehen ist, nicht in Sicht. Selbst dieser Vorstoß von Justizministerin Zypries ist in der Anwaltschaft auf großen Widerstand gestoßen.

Einige Unternehmer fordern gar, dass Anwälte überhaupt keine Abmahnungen mehr aussprechen dürfen: „Abmahnungen sollten ganz allein nur die staatlichen Behörden durchführen dürfen. Es kann nicht sein, dass erfolglose Rechtsanwälte sich versuchen, hier zu profilieren.“ Die Händler sehen einen Zusammenhang zwischen deutschem Abmahnwesen und der wirtschaftlichen Existenz mancher Anwälte: „Solange eine Anwaltskanzlei sich nur durch Konzentration auf Abmahnungen halten kann, wird es diese immer geben.“

Deregulierung und klare Gesetze

Auch die Tatsache, dass verschiedene Gerichte den gleichen Sachverhalt oft unterschiedlich entscheiden und der Abmahner das Gericht aussuchen kann, das seine Rechtsauffassung teilt (siehe Frage 1), trägt zur Frustration und zu Forderungen nach Limitierung bei: „Solange Gerichte zu gleichen Themen unterschiedliche Urteile sprechen und zu Grundsatzfragen keine höchstrichterlichen Urteile vorliegen, sollten Abmahnungen zu diesen Themen nur erschwert möglich sein.“ Gefordert wird ein „gut verständliches bundeseinheitliches Gesetz“.

Beklagt wird auch, dass der Gesetzgeber schlecht über neue Gesetze informiert: „Gesetzesänderungen sollten allen Bundesbürgern mitgeteilt werden. Bisher hat doch keiner mehr Durchblick – Rechtsanwälte, Richter, Händler.“ Schließlich wird auch die Qualität der Gesetze heftig kritisiert: „Unglaublich, die handwerklich miserable Arbeit der Politik. Letztlich begründet sie die Möglichkeit

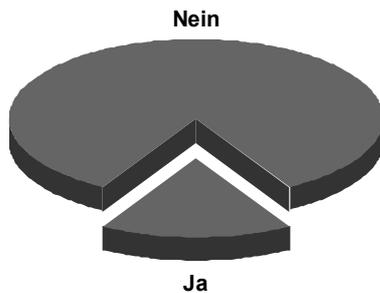
zur Bildung von kriminellen Vereinigungen, ist also so eine Art Mittäter. Viele aussichtsreiche kleinere Unternehmungen / Steuerzahler werden so vernichtet.“ Ein Beispiel für handwerklich schlechte Arbeit des Gesetzgebers ist die amtliche Musterwiderrufsbelehrung, die von einigen Gerichten wegen einer Vielzahl von Fehlern für unwirksam erklärt wurde.

11. Mehrfach- und Massenabmahnungen

Das Umfrageergebnis zeigt: Ein kleiner Teil der Marktteilnehmer ist für das Gros der Abmahnungen verantwortlich.

Frage 11: Haben Sie mehrere Abmahnungen von demselben Rechtsanwalt bzw. demselben Abmahnegner erhalten?

(Gestützte Abfrage)



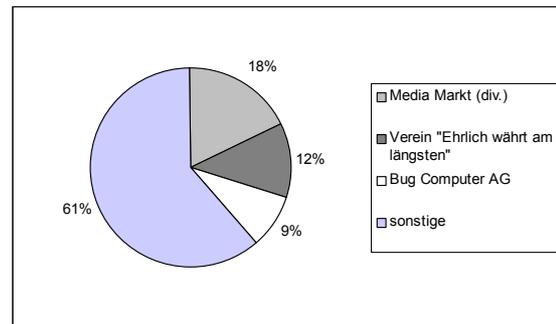
Rund die Hälfte der Teilnehmer traute sich, den Abmahner namentlich zu benennen. Dieses Ergebnis ist aufschlussreich. Während rund 61% der Abmahnungen von verschiedenen Konkurrenten und Organisationen ausgesprochen wurden (jeweils 1 oder 2 gemeldete Fälle), wurden 9% von einem größeren Computerhändler, 12% von dem inzwischen aufgelösten Verein „Ehrlich währt am längsten“ und knapp 18% allein von verschiedenen Media-Märkten ausgesprochen.

Gegen den Vorsitzenden des Vereins „Ehrlich währt am längsten“ und dessen Tochter hat die Staatsanwaltschaft Anklage wegen gemeinschaftlichen Betruges erhoben. Media Markt stand für seine Abmahnungspraxis und den

vermeintlich „Rabiaten Einsatz der Marktmacht“ vor kurzem in den Medien in der Kritik (siehe z.B. den Bericht von Georg Meck, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung vom 5. November 2006: „Die größte Sauerei des Jahres“).

Frage 12: Wer hat abgemahnt?

(Ungestützte Abfrage)



Vielfach-Abmahnungen durch einzelne Konkurrenten, die mit erheblichen Kosten verbunden sind, oder durch Organisationen, die angeschuldigt werden, eigens für Abmahnungen gegründet worden zu sein, lassen die Frage aufkommen, ob es tatsächlich um Verbraucherschutz geht. Solche fraglichen Praktiken rücken das deutsche Abmahnwesen insgesamt in ein schlechtes Licht.

Was ist Trusted Shops?

Wenngleich die technischen Voraussetzungen für sichere und komfortable Einkäufe im Internet weitgehend gegeben sind, fällt es gerade kleinen und mittelständischen Online-Shops oft noch schwer, ihre eigene Vertrauenswürdigkeit und Seriosität zu belegen.

Auf der anderen Seite ist für Endkunden häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar, ob hinter dem ausgewählten Produkt im Online-Shop auch tatsächlich ein seriöser Betreiber steht.

Für diesen Bedarf bietet Trusted Shops mit der Kombination aus Zertifizierung, Gütesiegel, Geld-zurück-Garantie und Kundenservice eine umfassende Dienstleistung zum beidseitigem Nutzen der Shopbetreiber wie der Verbraucher.

Trusted Shops ist das führende System für sicheres Einkaufen in Europa. Seit der Firmengründung im Dezember 1999 wurden bereits mehr als 3.000 Prüfungen vorgenommen und über 1.800 Händler zertifiziert. Damit ist Trusted Shops heute klarer Marktführer in Deutschland - dies bestätigt auch das Handelsblatt.

Zu den Kunden zählen Dell, Web.de, Aral, WDR, Hess Natur, Pixmania, BP, Vector Versand, Microsoft Press, D&W, Atelco Computer und viele andere bekannte Marken sowie eine Vielzahl kleiner und mittelständischer Unternehmen.

Trusted Shops wird von der Europäischen Kommission für effektiven Verbraucherschutz und Mittelstandsförderung unterstützt und von der Initiative D21 empfohlen.

Bei der Zertifizierung werden alle Händler umfassenden Sicherheits-Tests unterzogen. Diese Prüfung mit mehr als 100 Einzel-Kriterien orientiert sich an den Forderungen der Verbraucherschützer sowie dem nationalen und europäischen Recht. Sie umfasst u. a. Bonität, Sicherheitstechnik, Preistransparenz, Informationspflichten, Kundenservice und Datenschutz.

Diese Qualitätskriterien werden ständig weiterentwickelt und an neueste Entwicklungen im Bereich Rechtsprechung und Verbraucherschutz angepasst.

Aufbauend auf dieser Sicherheit gibt Trusted Shops dem Verbraucher eine kostenlose Geld-zurück-Garantie, falls mit der Bestellung etwas schief läuft. Durch diese Versi-

cherung sind finanzielle Risiken beim Einkauf für den Kunden ausgeschlossen. Die Geld-zurück-Garantie kommt bei Nicht-Lieferung, Nicht-Erstattung nach Rückgabe und Kreditkartenmissbrauch zum Tragen. Hiermit bietet Trusted Shops den Verbrauchern eine europaweit einzigartige Serviceleistung. Risikoträger ist Atradius, die weltweit zweitgrößte Kreditversicherung.

Sollte es beim Einkauf mit einem Online-Shop Betreiber dennoch zu Problemen kommen, kann sich der Kunde per Online-System, E-Mail oder Telefon an das erfahrene, mehrsprachige Trusted Shops Service-Center wenden. Hier erhält er professionelle Hilfe z. B. bei der Rückabwicklung von Transaktionen.

Trusted Shops vermittelt bei jeglichen Problemen zwischen Kunden und Online-Shops. In bisher keinem der über Trusted Shops abgewickelten Streitfälle wurde ein Gerichtsverfahren erforderlich, da die Vermittlung stets zu einvernehmlichen Lösungen für alle Beteiligten führte.

Die Kernleistungen, die Trusted Shops den Endkunden sowie den Handelstreibenden offeriert, werden für Shop-Betreiber außerdem durch weitreichende Marketingkomponenten, PR-Leistungen und Informationen über rechtliche Entwicklungen abgerundet.

Jeder Shop erhält zudem ein umfassendes rechtliches Praxishandbuch und den Zugang zu geschützten Online-Diskussionsforen für die Kommunikation mit anderen Shops und den Trusted Shops Experten.

Fazit: Durch die Kombination von Prüfung, Garantie und Service entsteht für den Verbraucher ein "Rundum-sicher-Paket". Die Bereitschaft und das Vertrauen der Verbraucher, bei Online-Shops einzukaufen, wächst durch die Zertifizierung mit dem Trusted Shops Gütesiegel.

Somit steigt der Umsatz der zertifizierten Shops, während das finanzielle Risiko für den Verbraucher gegen Null tendiert - ideale Voraussetzungen für den gesamten Internet-Handel.



Kontakt

Trusted Shops GmbH

Ulrich Hafenbradl

Von-Werth-Str. 21-23a

D-50670 Köln

E-Mail: presse@trustedshops.de

Tel.: 0221 - 77 53 6 – 83

Fax: 0221 - 77 53 6 – 89

www.trustedshops.de